

Arbetserfarenhetens och utbildningens påverkan på löner och intäkter i ett medelstort tjänsteföretag

Vanessa Villegas-Montañez

Catarina Väisänen

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Identifikationsnummer:	3843, 3844
Författare:	Vanessa Villegas-Montañez, Catarina Väisänen
Arbetets namn:	Arbetserfarenhetens och utbildningens påverkan på löner och intäkter i ett medelstort tjänsteföretag
Handledare (Arcada):	Maj-Britt Granström
Uppdragsgivare:	BeautyHair Sirpa Mansner Oy
<p>Sammandrag:</p> <p>Arbetet görs för uppdragsgivaren Beauty Hair Sirpa Mansner Oy, som är ett medelstort tjänsteföretag i skönhetsbranschen. Syftet med arbetet är att bekanta sig med tjänsteföretag och skönhetsbranschen i allmänhet, samt personalbokslut i dessa. Därefter studeras hur och om arbetserfarenhet och utbildning påverkar lön och intäkter. För att kunna studera hur intäkten och lönen påverkas, berättas det kort om olika utbildningar inom skönhetsbranschen. Interna personalbokslutet från uppdragsgivaren och studentlitteratur används som primära källor. Även intervjuer med företagsledningen görs för att stöda arbetets resultat. Arbetet begränsas genom att dela in arbetserfarenheten i arbetsår och utbildningen enligt lärokällan. I analysdelen begränsas resultaten vidare i medeltal, median, maximum och minimum. Arbetets slutsats är att utbildningen i sig inte påverkar resultatet, utan frisörens personliga aktivitet i kombination med erfarenhet har en större påverkan.</p>	
Nyckelord:	Tjänsteföretag, Beauty Hair Sirpa Mansner Oy, skönhetsbranschen, arbetserfarenhet, utbildning, lön, intäkt
Sidantal:	51
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Business Administration
Identification number:	3843, 3844
Author:	Vanessa Villegas-Montañez, Catarina Väisänen
Title:	The impact of work experience and education in a medium sized service company
Supervisor (Arcada):	Maj-Britt Granström
Commissioned by:	BeautyHair Sirpa Mansner Oy
<p>Abstract:</p> <p>This study is conducted to Beauty Hair Sirpa Mansner Oy, which is a medium-sized service company in the beauty industry. The purpose of the study is to familiarize with the service - and beauty industry in general and human resources accounting in them. Then a consideration is made whether and how the work experience and education affects wages and earnings. In order to study how the earnings and wages are affected, a short summary about various programs within the beauty industry is included. Internal personnel accounts from the company and student literature are used as primary sources. Interviews with senior management are committed to support findings. A dividing of work experience into working years and education, by program, is made. In the analysis section the results are divided further into average, median, maximum and minimum. The conclusion is that the education itself does not affect the results, but personal activity combined with experience has a greater impact.</p>	
Keywords:	service company, Beauty Hair Sirpa Mansner Oy, beauty industry, work experience, qualification, wage, earning
Number of pages:	51
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

INNEHÅLL / CONTENTS

1	Inledning	8
1.1	Problemområde	9
1.2	Syfte	10
1.3	Avgränsning.....	10
1.4	Metod.....	11
2	Tjänsteföretag.....	12
2.1	Olika slag av tjänsteföretag	14
2.2	Masstjänster	14
2.3	Uppdrag och projekt	15
2.4	Pålägg och omkostnader.....	17
2.5	Budgetering i tjänsteföretag.....	17
2.5.1	<i>Försäljningsbudget</i>	18
2.5.2	<i>Administrationsbudget</i>	18
2.5.3	<i>Personalbudgeter</i>	18
3	Personalbokslut	19
3.1	Personalresultaträkning.....	21
3.2	Personalbalans.....	23
3.3	Personalberättelse.....	23
4	Skönhetsbranschen	25
4.1	Skolning.....	25
4.1.1	<i>Privata skolor</i>	26
4.1.2	<i>Statliga skolor</i>	26
4.1.3	<i>Läringsutbildning</i>	27
4.1.4	<i>Grundexamen</i>	27
4.2	Uppdragsgivaren	28
4.2.1	<i>Framgång på skönhetsbranschen</i>	28
4.2.2	<i>Historia</i>	29
4.3	Provisionslön	30
5	Utbildningens innehåll.....	33
5.1	Helsingin palvelualojen oppilaitos.....	33
5.1.1	<i>Grundexamens målsättningar</i>	33
5.1.2	<i>Hur grundexamen bildas</i>	34
5.2	Läringsavtal	36
5.2.1	<i>Parternas ansvar</i>	36

5.2.2	<i>Grundexamens målsättningar</i>	39
5.3	Pivot Point	39
5.4	Unika	40
6	Analys och resultat	42
6.1	Arbetsfarenhetens påverkan på löner och intäkter.....	43
6.2	Utbildningens påverkan på löner och intäkter	45
6.3	Utbildningens och arbetsfarenhetens gemensamma påverkan på löner och intäkter 47	
6.4	För att nå en positiv utveckling i företaget.....	48
7	Slutsats	49
8	Källförtäckning	50

FIGURER / FIGURES

Figur 1 Personalbokslutets uppbyggnad (Mattila, 2009, s.8)	20
Figur 2 Modell på en personalresultaträkning (Ahonen m.fl. 2002, s. 6)	22
Figur 5 Beauty Hair Sirpa Mansner Oy:s salonger.....	30
Figur 6 PAM:s minimilöner för frisörbranschen.....	32
Figur 3 Grundexamen (Helsingin kaupunki, 2009, s.4-5).....	35
Figur 4 System för lärlingsavtal (Helsingin kaupunki, Oppisopimuskoulutus)	38
Figur 7 Löner enligt arbetserfarenhet	43
Figur 8 Intäkter enligt arbetserfarenhet	44
Figur 9 Löne- och intäktsutveckling enligt arbetserfarenhet.....	44
Figur 10 Löner enligt utbildning	45
Figur 11 Intäkter enligt utbildning.....	46
Figur 12 Medeltalslöner enligt utbildning och arbetserfarenhet	47
Figur 13 Medeltalsintäkter enligt utbildning och arbetserfarenhet	47

1 INLEDNING

Företag i dagens läge verkar i en värld som ändrar sig med hög hastighet. Marknaderna är ytterst instabila, det finns finanskriser, stora tekniska framsteg och en massa liknande faktorer. Dessa förändringar bidrar till att företagen ständigt måste utvecklas och omforma sig för att passa in i omgivningen. Ett sätt att anpassa företaget till förändringar är att upprätthålla en viss standard, t.ex. inom utbildning. Genom att se till att personalens utbildning är aktuell och fortbildningen följer dagens trender håller sig företagen med i ändringarna. Alltid räcker det dock inte till med att hålla sig aktuell och trendig, fastän personalen är bra och effektiv, eftersom konkurrensen är stor och kundernas krav höga. Dessutom finns det många olika utbildningar och innehållet kan variera stort. Hur skall man då veta vilken att välja för att motsvara arbetsgivarens krav?

Frisörutbildningen har ändrat under årens lopp och nuförtiden finns det flera olika sätt att utbilda sig till frisör. Läroinnehållet är oftast mycket lika, men själva praktiska lärandet kan variera stort på grund av att olika lärare har olika lärosätt. Därför kan utbildningarna skilja sig mycket från varandra. Förutom det praktiska lärandet kan det även finnas en hel del skillnader mellan skolorna utgående från om de är privata eller ej. En vanlig kutym är att privata skolor skulle vara bättre, men trots allt finns det undantag. Detta medför att det är svårt att veta vilken utbildning som verkligen innehåller den kunskap och ger den färdighet som företaget behöver. Uppdragsgivaren till detta arbete (Beauty Hair Sirpa Mansner Oy) har gjort samarbete med en yrkeslärare som utbildat frisörer enligt de krav de gett. På grund av att det under de senaste åren varit starkt på tapeten om hur det från en företagares synvinkel lönar sig att göra gällande utbildningen är det nu meningen att undersöka de olika möjligheterna. Något som redan en tid varit populärt är, som enskild frisör, att hyra en enskild stol i en frisörsalong och därmed i princip arbeta som en enskild näringsidkare. I detta fall har man sina egna kunder och sina egna verktyg, det är endast stolen man hyr.

Men då det är frågan om ett medelstort företag som har flera anställda är det viktigt att se till att personalen som anställs är konkurrenskraftig, drar till sig kunder och motsvarar den image företaget vill ge konsumenten. Så håller man sedan ekonomin

flytande, det vill säga genom att se till att de anställda hämtar mer till företaget än vad de kostar. Denna information är tillgänglig i företagets personalboksut.

Bör företag använda sig av skolningssamarbete eller ej? För att arbetstagare skall uppfylla företagets krav har man debatterat kraftigt för och emot detta. Utbildningarna är mycket olika varann och ger nödvändigtvis inte arbetstagaren de färdigheter som arbetsgivaren kräver. Problemet är trots allt inte desto mer undersökt, vilket naturligtvis lett till att flera företagare inom frisörbranschen litat på sina egna åsikter och erfarenheter.

De frisörer som hyr en stol i en salong arbetar i stort sätt bara för sig själv som enskilda näringsidkare. Som enskild näringsidkare är det lättare att hållas konkurrenskraftig och medveten om nya trender och metoder, eftersom det bra är en person man behöver hålla med på noterna. Då flera arbetstagare skall ha samma kunskaper blir det direkt mer invecklat och kostsamt. Dessutom är problemet ännu större då man rekryterar personal, eftersom man inte vet hurdana kunskaper och färdigheter arbetstagaren har. Klart man får en bild vid rekryteringstillfället, men den svarar ej alltid verkligheten.

På grund av att det inte finns något tidigare arbete gällande ämnet var det av intresse att undersöka problemet.

1.1 Problemområde

Problemområdet i arbetet är skillnaderna mellan de olika utbildningarna och arbetstagarnas erfarenhet, samt hur mycket dessa påverkar prestationer och resultat i företaget. För företaget att vara konkurrenskraftigt behövs en motiverad och kunnig personal som följer dagens trender och på så sätt kan få till stånd de resultat konsumenterna önskar sig. Skillnader i utbildning och arbetserfarenhet leder till att en del behöver mer fortbildning än andra, vilket orsakar kostnader för företaget. Detta genom att alla kan nå den nivå som arbetsgivaren kräver av sina arbetstagare. Förutom utbildningen och arbetserfarenheten har arbetstagarens egen motivation en stor påverkan på arbetets slutresultat, och därmed på möjligheten att öka sin kundkrets. Motiverandet av personalen är också en viktig uppgift som företagsledningen måste ta i beaktande och upprätthålla, eftersom det påverkar atmosfären på arbetsplatsen. För att

kunna upprätthålla en viss image och inte ge sina kunder sämre service än vad de är vana vid, måste man hålla sin personal både skolad och motiverad.

1.2 Syfte

Arbetets syfte är att undersöka hur stor påverkan arbetserfarenheten och utbildningen har på personalens arbete i ett medelstort tjänsteföretag. Skillnaderna mellan frisörerna jämförs, dvs. vad de kostar och hämtar med till företaget. Arbetet går också in på frågan vada det lönar sig för företaget att fortsätta samarbetet med privat inläring, enligt uppdragsgivarens krav, eller om det lönar sig att satsa endast på fortbildning. Utbildningarna presenteras angående deras innehåll och möjliga skillnader. På basen av personalbokslutet analyseras intäkterna och lönerna av alla arbetstagare och jämförs sedan med arbetserfarenheten. Från resultaten får man fram vilken utbildning som är lönsammast och samtidigt hur mycket arbetserfarenheten påverkar på intäkterna. Personalbokslutet är uppdragsgivarens hemliga information, och därför har tillämpats det beskrivna förfarandet med övervakning av handledare.

Vissa utbildningar undersöks mer noggrant, samt det samarbete uppdragsgivaren gör med yrkeslärare Hannu Ojala. Hannu Ojala driver ett privat skolningscenter som samarbetat med uppdragsgivaren sedan år 2007.

Frågeställningar som besvaras i arbetet är bland annat:

- Hur stor påverkan har utbildningen på arbetstagarens lön och intäkter?
- Hur mycket påverkar arbetserfarenheten på lönen och intäkterna?
- Lönar det sig att utbilda personalen genom privat inläring?
- Vilken skola ger de färdigheter som motsvarar detta arbetes uppdragsgivares krav?

1.3 Avgränsning

De avgränsningar som gjorts gäller antalet utbildningar som jämförs. Antalet får inte vara för stort och alla utbildningar skall kunna jämföras inom uppdragsgivarens personalbokslut. Detta betyder då att det måste finnas åtminstone en, gärna fler,

arbetstagare som är anställda av Beauty Hair Sirpa Mansner Oy och som utbildats i de skolor som valts för att jämföras i arbetet.

Informationen till arbetet tas ur personalbokslutet. Personalbokslutet ger informationen och vidare resultatet som behövs för att kunna undersöka inverkan av arbetserfarenheten och utbildningen för företagets intäkter. En ytterligare avgränsning görs där bara utbildningen för frisördelen analyseras. Detta fastän Beauty Hair Sirpa Mansner Oy även har arbetstagare med annan utbildning, till exempel kosmetologer.

Arbetet kommer inte att gå närmare in på uppdragsgivarens fortbildning.

1.4 Metod

Visionen med arbetet är att jämföra ett visst antal olika utbildningar inom frisörbranschen. Största delen av data fås in genom undersökning av personalbokslut och genom att samla information från de utbildningar som undersöks närmare. Eftersom arbetet baserar sig på en undersökning av ett ganska fåtal utbildningar är det kvalitativa angreppssättet bäst lämpat vid insamling av data från de olika utbildningsinstituten. Detta på grund av att en sådan undersökning vanligtvis innehåller personliga intervjuer, där forskaren har möjlighet att fånga upp respondenternas attityder, värderingar, föreställningar mm. (Lundahl & Skärvad, 1999, s. 101) Dock finns det brister med den kvalitativa metoden. Låg representativitet leder till att det blir svårare att generalisera vilket betyder att objektiviteten sålunda kan minska. Det är därför viktigt att komma ihåg att de resultat som fås via intervjuerna till stor del är personliga åsikter. Därför skulle också ett arbete med fler intervjuer ge ett mer tillförlitligt resultat.

Primärdata samlas således in genom granskning av bokslut samt genom personliga intervjuer. För att få mer information kompletteras intervjuerna med sekundärdata från skolornas hemsidor.

2 TJÄNSTEFÖRETAG

Det finns olika former av företag. Dessa former bestäms enligt verksamheten, det vill säga vad företaget gör. En av dessa former är tjänsteföretag, som är aktuellt för arbetet i fråga, eftersom Beauty Hair Sirpa Mansners verksamhet går ut på att sälja tjänster.

Det finns en hel del särdrag som skiljer åt de olika formerna av företag. Dessa särdrag hjälper att få en bild på vad som måste tas i hänsyn då man bedriver ett visst typs företag. Den största skillnaden med tjänsteföretag, i jämförelse med andra former av företag, är att man säljer produkter som har ett immateriellt värde (Ax et al. 2010, s.307). Med detta menar man att det inte är något fysiskt man säljer utan något immateriellt, en tjänst. På grund av att tjänsteföretag går ut på att sälja tjänster blir det svårare att lägga ett värde på ”produkten”. Eftersom man säljer tjänster och inte fysiska produkter, behöver man inte heller ha ett lager. Så problematiken med lagring och upprätthållande av lager faller i de flesta fall bort i tjänsteföretag. Dock finns det tjänsteföretag vars primära verksamhet går ut på att sälja tjänster men även bjuder ut, till exempel med tilläggsprodukter. Som sagt är det ofta en sekundär del av tjänsteföretags verksamhet, och därmed läggs här ej så stor vikt på det.

Den viktigaste resursen för ett tjänsteföretag är dess arbetstagare. Då verksamheten består av att sälja tjänster behövs det någon som säljer denna tjänst, det vill säga personen. När en tjänst säljs sker det en medverkan mellan kunden och arbetstagaren. Det är väldigt viktigt för företaget att följa med denna medverkan, och se till att den fungerar (Ax et al. 2010, s.307).

Ett bra sätt att ta reda på om en tjänst är lönsam är att följa med arbetstagarnas och kundernas samspel. Arbetstagarnas iakttagelser på kundernas beteende och belåtenhet då tjänster utförs ger företaget livsviktig information. Med denna information kan företaget utveckla sina tjänster enligt kundernas behov och därmed göra sin verksamhet mer lönsam.

Ax et al. (2010) skriver att det finns en del objekt som är särskilt viktiga i tjänsteföretag och därmed skall följas mer noggrant. Dessa objekt är: tjänster, uppdrag, order och pro-

jekt. Dock anses det även finnas andra objekt av intresse, såsom avdelningar, kundgrupper, marknader mm., som också kan vara viktiga att ta hänsyn till.

När man talar om kostnader i ett tjänsteföretag finns det kostnadsposter som är större än andra; lönerna och personalkostnaderna (Ax et al 2010, s.308). Eftersom arbetstagaren är den viktigaste resursen i ett tjänsteföretag, som redan tidigare konstaterades, är de därmed även den största resursen. Eftersom de även står för största kostnadsposten i verksamheten är det väldigt viktigt att följa med dessa utgifter.

Det finns flera sätt att följa med personalkostnader. Vid upprätthållning av extern redovisning måste företaget följa vissa bestämda anvisningar och bestämmelser utsatta för personalkostnader och löner. Dessa bestämmelser är samma för alla företag och är bestämda enligt lagen. Företaget får därutpå, om det så vill, upprätthålla en egen intern redovisning som inte följer några färdiga bestämmelser. Dessa kan se väldigt olika ut och formas av företagsledningens behov och önskemål. (Ax et al 2010, s.296) Personalkostnader finns även tillgängliga för externa intressenter såsom t.ex. investerare. (Ax et al 2010, s.294)

Det finns även mått som används för att följa med kostnader i ett tjänsteföretag. Dessa ger en bra bild på verksamhetens ställning. Det mått som används i tjänsteföretag är debiteringsgraden. Debiteringsgraden fungerar bra då man inte lagrar sina produkter, utan jobbar med immateriella produkter (Ax et al. 2010, s.308). Måttet går ut på att man delar in arbetstiden i direkt tid och indirekt tid. Den direkta eller debiterade tiden består av den tid då man tar betalt av kunden för en utförd tjänst. Till den indirekta eller icke-debiterbara tiden hör däremot all övrig tid såsom väntetid, tid för utbildning, intern konorstid och liknande (Ax et al. 2010, s.308). Debiteringsgraden räknas sedan ut genom att man tar den direkta arbetstiden och jämför den med hela arbetstiden. Debiteringsgraden har en kraftig påverkan på intäkterna och är därmed ett viktigt mått att följa med i tjänsteföretag.

För att följa med debiteringsgradens utveckling använder sig företag ofta av olika slags tidsrapportering. Tidsrapporteringens data kan sedan sättas in i tidredovisningssystem och vidare användas till flera olika ändamål, till exempel för att analysera tidsanvändningen och intäkterna per anställd eller per tjänst. (Ax et al 2010, s.308).

2.1 Olika slag av tjänsteföretag

Ax et al (2010, s.308-309) delar tjänsteföretag i två olika kategorier; i masstjänster och i olika uppdrag och projekt. Masstjänster innebär helt enkelt en massproduktion av en tjänst. Massproduktion av en tjänst leder lätt till att man inte har resurser att följa med varje enskilt utförd tjänst, istället följer man med processen i helhet. (Ax et al. 2010, s.308)

De företag som jobbar med uppdrag eller projekt har igen helt egna särdrag och är ofta mer komplicerade. I dessa fall måste man följa med hela tjänsten från start till slut. Tjänsten skall då ha en tydlig start- och slutpunkt (Ax et al. 2010, s.308).

De företag som jobbar med tjänster som går ut på projekt och uppdrag skiljer sig även från masstjänsteföretag genom att tjänsten fortsätter oberoende av om räkenskapsåret slutar. I fall där projekt drivs genom olika räkenskapsår blir det desto viktigare att följa med uppdragen noggrant. Då kan det vara av speciellt intresse att följa med intäkterna, kostnaderna och tidsanvändningen för uppdraget.

Ofta kan det då löna sig att upprätthålla en skild uppdragsredovisning fastän man redan har en extern redovisning (Ax et al. 2010, s.309). Denna information används sedan helt enkelt för att kunna följa med kostnader för uppdraget då den går över vanliga räkenskapsår.

2.2 Masstjänster

Som tidigare nämndes (jämför s.14), är det inte lönsamt att följa med varje enskild tjänst då det är frågan om masstjänster. Detta eftersom tjänster av masstjänsteslag oftast utförs under samma dag, det vill säga tjänsten påbörjas och slutförs under en kort tidsperiod. Det finns även andra särdrag som beskriver hurudan en masstjänst är. Man brukar benämna masstjänster till standardkaraktär, på grund av att de är de mest allmänna tjänsterna, eftersom man bjuder ut tjänsten åt stora mängder på en kort tid (Ax et al. 2010, s.309). Ett gott exempel på en masstjänst är ett besök hos frisören.

Extern redovisning kräver en del periodisering. I intern redovisning lönar det sig dock oftast inte att periodisera tjänstekostnaderna utan istället betrakta dem som periodkost-

nader. Detta kallas periodredovisning, där inkomsterna och utgifterna betraktas som intäkter och kostnader under den period då tjänsten utförs (Ax et al. 2010, s.309). Då man använder sig av periodredovisning måste tjänsterna i fråga börja och sluta under samma period. Då en tjänst går över perioder måste man periodisera och detta är stadgat enligt källa (Ax et al. 2010, s.309). Det går inte att följa med en tjänsts lönsamhet som går över olika perioder utan att periodisera. Utan periodisering får man inte rätt bild på lönsamheten och resultaten stämmer inte.

I masstjänsteföretag är periodredovisning ett bra sätt att följa upp tjänstens lönsamhet överlag. Då kan man betrakta intäkterna och kostnaderna under den period som de uppkommit. Om man går tillväga på detta sätt och använder sig av periodredovisning kan man minimera arbetet inför intern redovisning. Om man är intresserad av att få mer information än uppföljning per tjänst måste vissa ändringar dock göras (Ax et al. 2010, s.309).

Redovisningen i ett masstjänsteföretag är inte väldigt komplicerad, så länge man håller sig till den information som bör användas. Om man är intresserad av att följa upp andra delar än det som bestämts enligt lag, kan man själv bygga upp ett uppföljningssystem. Detta kan göras helt enligt eget behov och företagsledningens önskemål. Även företagets storlek påverkar på upprätthållandet av redovisningen. Tidsanvändningen är relativt enkel att följa med om företaget till exempel består av två arbetstagare. Då måste man bara skriva upp hur mycket tid som användes till en viss tjänst. Men när företaget blir större och består av en större grupp arbetstagare kan det vara lönsamt att ha något slags system för tidsuppföljning. Med hjälp av dagens teknik förenklas detta avsevärt. Många dataprogram som företag använder sig av registrerar information automatiskt och man får ut informationen till exempel i form av rapporter. I fall där verksamheten är av större storlek blir även uppföljning enklare då tjänsterna kan delas in i olika kategorier. Också kodning av tjänster och indelning av verksamheten i olika avdelningar kan vara väldigt lönsamt om verksamheten är geografiskt utspritt (Ax et al. 2010, s.312).

2.3 Uppdrag och projekt

Då företag behandlar tjänster där start- och sluttidpunkten ofta går över olika perioder, kallas de uppdrag eller projekt. Det är vanligt att kostnaderna uppstår före intäkterna då

man arbetar med uppdrag. Då måste företaget beräkna en kostnadsplan för uppdraget och enligt det räkna ut intäkterna. I den externa redovisningen får man dock inte redovisa intäkter som inte är säkra (Ax et al. 2010, s.313). Detta betyder att först då man är säker om intäkternas storlek, alltså egentligen först då intäkterna uppstått, kan de redovisas.

Ofta kommer man överens om ett fast pris för ett uppdrag. Ett fast pris betyder att uppdraget slutförs med det priset, oberoende av vilka de reella kostnaderna blir. Detta kan vara riskabelt för företaget ifall t.ex. underleverantörerna lyfter på sina priser och kostnaderna därmed blir högre än förväntat. Man kan dock göra bra vinst om man håller utgifterna minimala och sköter uppdraget med mindre kostnader än planerat. Då man fastställer ett fast pris blir även den interna redovisningen och se lite annorlunda ut. I sådana fall använder man sig ofta av uppdragsredovisning. I uppdragsredovisning balanseras utgifterna i ett tilläggskonto för respektive uppdrag. De erhållna delbetalningarna igen balanseras som en skuld (bruttoredo-visning) för respektive uppdrag (Ax et al. 2010, s.314). Även i uppdrag är det väldigt viktigt att följa med tidsanvändningen. Man måste hänföra den använda arbetstiden till rätt uppdrag medan den icke-debiterbara tiden, som inte hänför sig till uppdraget, flyttas till ett annat konto. Ofta flyttas den icke-debiterbara tiden, som till exempel möten, utvecklingstid, utbildning och så vidare, in på vissa avdelningar (Ax et al. 2012, s.314).

Som motsats till att fastställa ett fast pris för ett uppdrag kan man även göra ett uppdrag på löpande räkning. Då betalar kunden för den tid och de material som i verkligheten används för uppdraget (Ax et al 2010, s.318). Många företag som advokatbyråer, konsultföretag och redovisningsbyråer använder sig av detta prissättningssystem. Det kan vara ett mycket sundare alternativ än att använda sig av fast pris. Till exempel då redovisning av ett företag görs kan det på förhand vara svårt för redovisningsbyrån att beräkna kostnaderna för användning av tid och material. I sådana fall är det bättre att följa med den verkliga tidsanvändningen och den verkliga kostnaden för eventuell materialanvändning och då också få betalt för kostnader som verkligen uppstått.

Den externa redovisningen fortlöper likadant som i fasta prisets fall och intäkterna kan redovisas först då de verkligen har uppstått. För intern redovisning kan det dock löna sig att använda en modell som heter löpande uppdragsavräkning (Ax et al. 2010, s.318).

Den går ut på att man följer med tidanvändningen och andra kostnader redan då de sker. Räkningar kan sedan till exempel göras genom att multiplicera den använda arbetstiden med timlönen och jämföra den med periodens kostnader (Ax et al. 2010, s.318).

2.4 Pålägg och omkostnader

Om tjänsteföretag är intresserade av att beräkna pålägg och omkostnader så finns det inte en allmän modell eller kalkyl som kan användas. Tjänsteföretag kan vara väldigt olika och erbjuda mycket varierande tjänster. Därför är det svårt att rekommendera en specifik kalkyl som skulle passa ett företag bäst, utan istället måste man välja ut en passande utgående från situationen. En omkostnad, som kan vara av intresse att räkna ut för ett tjänsteföretag, är tjänsteomkostnaden (Ax et al. 2010, s.129).

Man brukar tala om fördelningsnycklar som används för att räkna ut omkostnader. Då man vill fördela omkostnaderna till sina rätta kalkylobjekt använder man sig av dessa fördelningsnycklar. I tjänsteomkostnaderna är fördelningsnycklarna direkt lönekostnad och direkt arbetstid (Ax et al. 2010, s.129). Den direkta lönekostnaden är enklare att hantera eftersom den nödvändiga informationen är enklare att få fram. Direkta lönekostnader används som en fördelningsnyckel för dess enkelhet, men också för dess lönsamhet att använda ifall lönerna varierar hos arbetstagarna. En mer yrkeskunnig arbetare får ofta mer betalt än en mindre yrkeskunnig arbetare. Ofta arbetar också en mer yrkeskunnig arbetare med mer krävande arbetsuppgifter. Detta leder till att en mer kunnig arbetare lätt har fler tilläggskostnader än en mindre kunnig arbetare möjligtvis kunde ha. Omkostnaderna uppstår då beroende på arbetsuppgiftens karaktär och då kan man tydligt räkna ut omkostnaderna utgående från de rätta kostnadsobjekten.

Om arbetsuppgiften inte är beroende av omkostnader, det vill säga att olika löner betalas men omkostnaderna är den samma för alla, lönar det sig att använda direkt arbetstid som fördelningsnyckel (Ax et al. 2010, s.129).

2.5 Budgetering i tjänsteföretag

Tjänsteföretag behöver personal, det vill säga arbetstagare, för att utföra företagets tjänster. Det är viktigt att planera hur många arbetstagare man behöver för att utföra

dessa tjänster. Man brukar tala om "Just- In- Case" istället för "Just- In- Time" (Ax et al. 2010, s.230). "Just- In- Case" beskriver att man måste planera arbetsturena bra och ha extra arbetstagare redo ifall de behövs. Vissa delbudgeter kan anses vara viktigare att upprätthålla. Enligt Ax et al (2010, s.230) är personalbudgeten, försäljningsbudgeten och administrationsbudgeten de centrala delbudgeterna i ett tjänsteföretag.

2.5.1 Försäljningsbudget

Försäljningsbudgeten innehåller de tjänster som sålts och till vem. Oftast är denna budget av samma karaktär i alla former av företag och därmed skiljer den sig inte ett tjänsteföretag.

2.5.2 Administrationsbudget

I administrationsbudgeten vill man ofta skilja mellan arbetstagare som är i direkt kontakt med kunderna och arbetstagare som jobbar i kulisserna. För att få en klar bild på administrationskostnaderna räknar man ofta ut kostnaderna i procent i jämförelse med omsättningen. Annars liknar administrationsbudgeten de andra budgeterna och fungerar likadant (Ax et al 2010, s.231).

2.5.3 Personalbudgeter

Personalkostnaderna, vilket redan upprepats flera gånger (jämför s.13), är ofta den största kostnaden i ett tjänsteföretag. Därför har även personalbudgeten en stor roll i företagets redovisning och anses som en mycket viktig, om ej den viktigaste, budgeten. Ofta uppställer man sedan de resterade budgeterna enligt besluten som gjorts gällande personalbudgeten.

Fastän Ax et al. (2010) anser att de tre ovan nämnda budgeterna är de mest centrala tar de också upp tre delbudgeter, som också kan ha en viktig roll i ett tjänsteföretag. De är timbudget, utbildningsbudget och försäljningsbudget. Dessa budgeter kan vara viktiga att använda sig av om man följer med arbetstagarnas kompetenser och gör budgeter utgående från dem.

3 PERSONALBOKSLUT

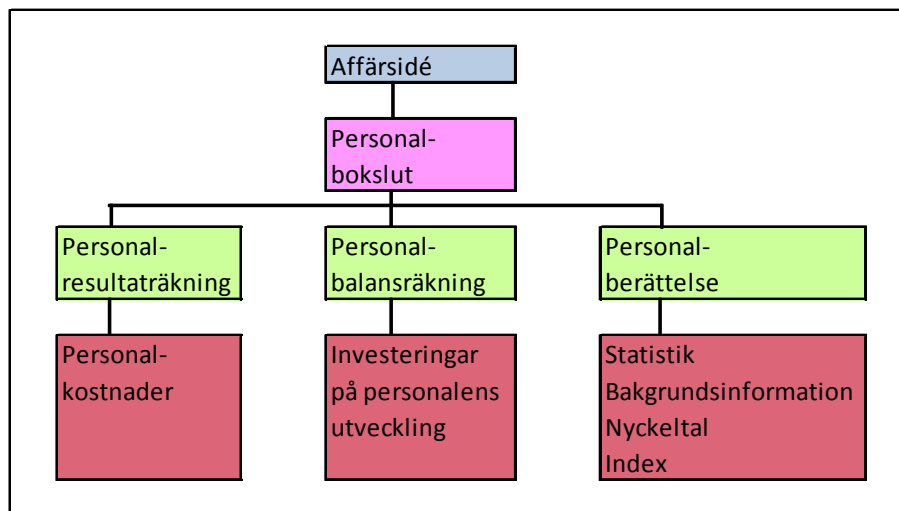
På senaste tiden har det diskuterats mycket om att personalen är företagets viktigaste resurs. Detta glöms dock ofta, varpå åtgärder, såsom utveckling av personalen, inte tilläggs i företagets strategi. Speciellt då tjänste- och expertföretag är i fråga är personalen i den viktigaste positionen. Detta eftersom företagets framgång baserar sig på personalens kunskande. Fastän man anser att personalen är företagets viktigaste resurs, har det funnits konflikter mellan HRM (human resource management) och personalfunktionerna gällande utvecklingen. Personalen anses inte alltid vara positiv för utvecklingen, utan i en del företag anses den som ett hinder. Nuförtiden försöker man också vara mer flexibel, varpå en kortfattad HRM är mer allmän. (Mattila, 2009, s. 1)

I dagens läge är det relativt vanligt att göra personalbokslut bland företag. Så har det inte varit så sent som några år tillbaka. Däremot har personalbokslut använts mer allmänt i kommunerna redan i en längre tid. Speciellt inom ett tjänsteföretag spelar personalen en viktig roll, eftersom de ofta är den primära verksamheten inom företaget. Ett personalbokslut ger mycket viktig information åt företaget. Det är inte bara frågan om kostnader, utan också intäkter som kan kopplas direkt till personalen. Ett personalbokslut berättar inte endast hurdana löner personalen har eller hur mycket sjukfrånvarodagar och övertid betalats ut. Det berättar också om hur konkurrenskraftigt företaget är och hur företagets framtid ser ut. I och med det balanserade styrkortet har personalbokslut blivit allt populärare och anses vara ett viktigt informations- och rapportsystem. (Mattila, 2009, s. 8-9)

Personalbokslutet riktar sig mot företagets externa intressenter, det vill säga att personalbokslutet är till förfogande för alla, såsom ett vanligt bokslut gör med resultat-, balans- och likviditetsräkningar. Personalbokslutet ger faktagrund för de diskussioner som sker mellan personalansvarige och företagsledningen. Det är en mer omfattande helhet medan en mindre version av personalbokslutet kallas personalrapport. (Granström, 2009, s. 12)

Med hjälp av personalbokslutet får man en uppfattning om företagets humankapital och strukturen av personalen. Personalbokslutet ger information om bland annat personalens ställning, utveckling och möjliga förändringar. Den ger dessutom en bild på det ekonomiska

värdet av personaltillgångarna. Som botten används en personalbudget som gjorts på basis av uppskattningar och utredningar. Hur allt detta är uppställt och vilka nyckeltal som tagits med i personalbokslutet kan variera litet mellan olika företag, men det centrala i alla personalbokslut är att de är baserade på företagets affärsidé, verksamhetsidé och vision. (Viitala, 2007, s. 322)



Figur 1 Personalbokslutets uppbyggnad (Mattila, 2009, s.8)

Varje personalbokslut måste innehålla en resultat- och balansräkning, samt en personalberättelse. Den ända skillnaden mellan personalbokslut och ett normalt bokslut är att personalbokslut inte behöver följa de lagar och förordningar som är utsatta för ett vanligt bokslut. Ur personalresultaträkningen framkommer mer detaljerat hur personalkostnaderna delar sig än i den officiella resultaträkningen. Personalbalansen visar värdet på personalinvesteringarna och själva personalen, medan det i personalberättelsen framkommer statistik, bakgrundsuppgifter och nyckeltal mer i detalj. Informationen till bokslutet tas ofta från bokföringsrapporter, som redan till en del följer lagarna och förordningarna, samt från olika datasystem som skapat sammanfattningar av personalens utveckling och statistik. Med hjälp av denna information kan man sammanställa information om personalens utveckling, arbetstimmar, frånvaron, olycksfall, utbildning och kunnande. Via personalbokslutet får man en god bild av företagets resultatförmåga och detta ger igen en bra bild av själva företaget. (Forsström, 2010, s. 3-4)

För att skapa ett personalbokslut behövs en hel del arbete göras. Kort sagt går det till så att man samlar in informationen som behövs och den sätts sedan ihop till ett personalbokslut.

För att göra ett personalbokslut måste man till att börja med ha klart för sig vad för information som behövs. Det finns inget rätt sätt att göra personalbokslut på, utan alla företag gör det på sitt eget vis, med tanke på att senare ha den bästa möjliga nyttan av den. Vanligtvis är det ledningen som formulerar personalbokslutet, eftersom de vet vad som är relevant att veta för att kunna utveckla personalen mot en bättre riktning. (Mattila, 2009, s. 20-21)

3.1 Personalresultaträkning

Personalresultaträkningen är en utgiftsbaserad resultaträkning och är vanligtvis gjord på basen av en normal resultaträkning. Dess struktur erhålls av rörelseresultatet genom att kombinera de andra utgiftsposterna i en enda enhet. (Viitala, 2007, s. 322–323) Modell på en personalresultaträkning:

	1 000	100 %
	€	
OMSÄTTNING	xxxxxx	
PERSONALKOSTNADER		
Verkliga arbetstidens kostnader		
Löner	xxxxxx	
Arvoden	xxx	
	xxxxxx	
Kostnader av resultatarvoden		
Resultatarvoden	xxxx	
	xxxx	
Övertidskostnader		
Övertid	xxxx	
	xxxx	
Personalens återkommande kostnader		
Semesterlöner och ersättningar	xxxxx	
Semesterpenning	xxxx	
Initieringskostnader	xxx	
Annonsering av arbetsplatser	xxx	
Andra förnybara kostnader	xx	
	xxxxxx	
Personalens utvecklingskostnader		
Forskning av stämningen	xxx	
Skolningskostnader	xxx	
Skolningstidens löner	xxx	
Kursresor, -boenden, -deltagande	xx	
Sjukvårdskostnader (I förebyggande)	xxx	
-Kela ersättningar (I förebyggande)	-xx	

Personalens sociala aktiviteter	xxx	
	xxxxxx	
Personalens belastningskostnader		
Lön vid olyckor	xxx	
Sjukdoms- och moderskapslöner	xxx	
Returneringar av sjukdoms- och moderskaps dagpenningar	-xx	
Invaliditetsersättning	xxx	
Företagshälsovård (II korrigerande åtgärder)	xxx	
-Kela ersättningar (II korrigerande åtgärder)	-xxx	
	xxxxx	
	xxxxxx	100 %
ANDRA KOSTNADER	-xxxxx	
VERKSAMHETSÅRETS VINST/FÖRLUST	xxxx	

Figur 2 Modell på en personalresultaträkning (Ahonen m.fl. 2002, s. 6)

En allmän metod som används är ett sätt som klassificerar personalkostnaderna efter deras kapital-effekter. Dessa delas in enligt fyra kategorier: personalens utvecklingsutgifter (med andra ord investeringar), belastningsutgifter, återkommande utgifter samt kostnader av effektiv arbetstid. Personalresultaträkningen berättar gruppvis om hur effektivt dessa personalkostnader används i företaget. (Ahonen m.fl. 2002, s. 5)

Nyttan som fås ur personalresultaträkningen baserar sig primärt på tidigare verksamhetsårs jämförande och följande av ändringar i dem. Avgifterna ur en officiell resultaträkning lämpar sig inte alltid för att användas direkt som sådana i personalresultaträkningen. I vissa fall måste de redigeras så att de kan användas i personalresultaträkningen. Exempelvis måste man dela in lönekostnader och sidokostnader i olika kostnadsgrupper. Också sjukvårdskostnader anmäls oftast som nettokostnader och delas i personalresultaträkningen, i de förhållanden som de i ersättningsansökan är anmälda till FPA, i utvecklingskostnader och belastningskostnader. (Ahonen m.fl. 2002, s. 5)

Personalresultaträkningen, liksom det årliga bokslutets resultaträkning, baserar sig på företagets officiella bokföring. På grund av detta skall summan av personalresultaträkningens personalkostnader motsvara summan av personalkostnaderna i den officiella resultaträkningen. (Ahonen m.fl. 2002, s. 5)

3.2 Personalbalans

En del av helheten i ett personalbokslut är personalbalansen, som går ut på att klargöra de investeringar som riktar sig mot personalen samt det värde som personalen ger företaget. Personalens värde fås från alla åtgärder som förbättrar företags marknadsvärde, vilka sker genom utveckling och rekrytering. Personalförmögenhetens värde stiger exempelvis då personalen utvecklas, får erfarenhet, är kompetent till samarbete och då lyckade rekryteringar sker. Däremot sjunker personalförmögenhetens värde då personalen belastas, åldras samt då arbetare slutar jobba för företaget. (Viitala, 2007, s. 323)

Att definiera personalomsättningens värde är trots allt inte lätt. Definieringen blir påverkad av flera olika orsaker. Då personalens skicklighet och kunnande växer, i och med att en arbetstagares kunnande lärs ut till andra, växer också humankapitalet i företaget. På grund av detta är humankapitalets värde i verkligheten mycket större än vad man ursprungligen investerat i den enskilda arbetstagarens utveckling och skolning. På grund av att värderingen av humankapitalet baserar sig på skillnaden mellan marknadsvärdet och bokföringsvärdet, kan det ge fel uppfattning gällande det riktiga värdet, eftersom detta kan bli påverkat av brist på information om marknaden. Marknadsvärdet kan också variera mycket av andra skäl som ej går in på i detta arbete. (Ahonen, 2000, s. 68, 73)

Personalbalansen baserar sig inte, liksom personalresultaträkningen, på företags officiella bokslut. Detta beror i praktiken på att humankapitalets omvärdering påverkar hela företags marknadsvärde, varpå också företags egen omsättning och balansräkningens totala summa är större i personalbalansen än i den officiella balansräkningen. Humankapitalets värde inkluderas på den aktiva sidan av balansräkningen tillsammans med annat kapital. (Ahonen, 2000, s. 70)

3.3 Personalberättelse

Personalberättelsen innehåller en beskrivning av företags personalresurser och utvecklingen av dessa. Personalresurserna beskrivs ofta med tre faktorer; mängd, kvalitet och personalorganisation. Till personalberättelsen bifogas sådan information om

personalen och dess utveckling som inte kommer fram i personalresultaträkningen eller – balansräkningen. Till personalberättelsen hör som en väsentlig del också olika säsongers samt möjliga avdelningars jämförelse. (Viitala, 2007, s. 323)

Personalberättelsen beskrivs ofta i form av statistik, bakgrundsinformation, nyckeltal och index. Personalstatistiken, som klargör personalens ålders-, köns- och skolningsfördelning samt arbetserfarenhet och lönnivå, är en väsentlig del av personalberättelsen. Förutom detta innehåller den även en klargörelse gällande möjliga omsättnings- och kostnadsrater, nyckeltal, personalens kunnande, arbetsförmåga, hälsa samt om arbetssamhället och – miljön, som kommit upp i personalbalansen och – resultaträkningen. (Österberg, 2007, s. 35, 38)

4 SKÖNHETSBRANSCHEN

Skönhetsbranschen i Finland består av många delområden. Dessa delområden består till exempel av frisörtjänster, kosmetologtjänster, maskeringstjänster och med mera. Detta arbete görs för Beauty Hair Sirpa Mansner Oy, som är verksam i alla ovan nämnda delområden och har arbetstagare med alla dessa skolningar. Som i avgränsningen konstaterades är branschens delområden många, så denna undersökning fokuseras på frisördelen och skolningen bakom grundexamina till frisör.

Det finns många olika sätt att utöva frisörarbetet. Största delen av de färdiga frisörerna jobbar som egna företagare. De flesta frisörer som jobbar som företagare använder sig av ett handelsnamn och jobbar som självständiga näringsidkare eller i medeltal med några andra arbetstagare (Ammattinetti.fi, hämtad 2.2.2012). Då frisörer utövar sitt yrke genom ett handelsnamn brukar är det vanligt att hyra en stol från en salong, i motsats till att själv äga hela salongen. Därmed kan många företagare jobba självständigt men under samma tak, det vill säga i samma salong. I Finland är det även väldigt vanligt att man har mottagning hemma. Vid tillfället finns det 12 500 verksamma frisörer i Finland, varav 9000 jobbar som självständiga företagare (Omnia.fi, hämtad 2.3.2012)

Frisörarbete är ett väldigt socialt arbete där de sociala kunskaperna spelar en stor roll. Man måste kunna skapa en relation med kunderna, så de får känslan att frisören kan sitt arbete. Om man lyckas skapa denna relation kan en frisör skapa en livslång kundrelation. Många erfarna frisörer, som jobbat länge på branschen, har arbetat med samma kunder i årtionden. Dessutom leder nöjda kunder till potentiella nya kunder. Fenomenet "word of mouth" är ett välkänt fenomen där en nöjd kund berättar om sin erfarenhet till sina bekanta. Dock fungerar fenomenet även åt det motsatta hållet där de mindre nöjda kunderna sprider sina negativa upplevelser framåt.

4.1 Skolning

Det finns flera olika skolningar för att studera sig till frisör. Detta har lett till en hel del osäkerhet i frågan om nyblivna frisörers kunnighet. Arbetsgivarna på branschen har tydligen kunna urskilja brister i de nyblivna frisörerna. Dessa brister leder till att arbetsgivaren måste skola om de nyexaminerade, en kostnad som inte borde få uppstå. Arbetsgi-

varna på marknaden tycker helt enkelt det finns för många brister i skolningen och för stora skillnader mellan dem. Det borde vara mer noggrant planerat, så att skolningarna skulle vara jämförbara. För tillfället är kriterierna för öppna på skolningarna, det vill säga att det finns för få krav och ofta är dessa krav inte jämförbara med branschsituationen. (Nina Olander-Villegas, 2012).

För att bli en yrkeskunnig frisör och utöva yrket med den utbildning som krävs, måste man ha godkänt i ett fristående examina som är godkänd av yrkesutbildningsverket. Som tidigare nämndes (jämför s.25) kan man skola sig till frisör på olika sätt. Det finns möjlighet att skola sig i privata skolor, statliga skolor och genom lärlingsutbildning. På grund av att yrkesutbildningsverket inte har godkänt den slutliga fristående examina i alla skolor, blir man dock inte i alla fall direkt frisör. Utan godkänd examen får man bara ett diplom som står för bevis för att man är hår stylist .

4.1.1 Privata skolor

Det finns många olika privata skolor där man kan skola sig till hår stylist. Det är då inte fråga om en skolning som genast leder till yrkesbehöriga papper. Man får ett diplom på att man gått skolningen som berättigar till att gå på yrkesutbildningsverkets godkända examensprov, vilket, ifall godkänt, leder till att man blir frisör. Privata skolors innehåll varierar mycket och de är oftast väldigt kostsamma. Det finns en privat internationell skola, Pivot Point, som blivit godkänd av yrkesutbildningsverket och därmed får man examina i yrket direkt. Denna skola är dock inte längre verksam i Finland, men är en av de mest kända privata frisörskolningarna på den internationella marknaden. (Nina Olander-Villegas 2012)

4.1.2 Statliga skolor

De statliga skolorna, som den finska staten bjuder ut, är godkända av yrkesutbildningens verk och det betyder att man inte behöver ta en skild examen. Yrkesutbildningen tar 3 år och räknas till andra stadiets studier. Det finns många skolor med frisörinjer, men alla skolor har inte intagning varje år.

4.1.3 Lärlingsutbildning

Man kan även skola sig till frisör genom lärlingsutbildning, vilket betyder att man lär sig samtidigt då man arbetar. Det går ut på att man jobbar på ett företag där företaget tar ansvaret för att lära studeranden allt det praktiska i yrket. När studierna börjar görs en personlig studieplan med en representant från företaget och en representant från lärlingsutbildningen (Oppisopimuskoulutus, Helsingin Oppisopimus).

4.1.4 Grundexamen

De delområden som måste bli godkända i examina för grundskoleexamen i frisörbranschen är: hårklippning, ansiktsbehandling, frisyra, smink, färgbehandling, permanentbehandling och företagsamhet och ledning på frisörbranschen. I alla delområden värderas resultatet enligt skalan; underkänd, tillfredställande, god och berömlig. (Oppisopimuskoulutus, Helsingin Oppisopimus)

För att ge en liten bild på vad som krävs för att vara yrkeskunnig beskrivs härnäst kort de olika delområdena. I den första delen, hårklippning och ansiktsbehandling, kollar man att examinanden kan definiera hårkvaliteten, hårets uppbyggnad och hårtillväxten på kunden. Dessutom måste examinanden kunna interagera med kunden och planera en hårklippning enligt behov, och göra allt detta enligt lärda tekniker. Också hårbottens massage hör till kraven. Man har även fokus på examinandens sociala kunskaper i frisör - kund situationen.

I den andra delen, som handlar om frisyrier och smink, krävs det att examinanden kan planera och implementera frisyrier för olika längds hår. Det krävs också att man kan göra dessa frisyrier med hjälp av olika tekniker och att man kan använda sig av löshår och andra hjälpredskap. Examinanden bör även kunna grunderna i sminkning.

Den tredje delen går ut på färgbehandlingar. I denna del måste examinanden kunna planera och använda sig av rätt färgbehandling på kunden och dessutom kunna använda sig av olika tekniker. Detta innefattar att man måste kunna behärska vanligt färgande, ränder, borttagning av hårfärg och alla för- och efterbehandlingar. Allt måste också kunna implementeras i skägg och dessutom krävs det att man kan färga ögonfransarna och ögonbrynen samt forma ögonbrynen.

I permanentbehandlingsdelen, det vill säga i den fjärde delen, skall man kunna behärska permanent i olika hårmodeller och även kunna göra håret rakt.

Den femte och sista delen är kanske i dagens läge den viktigaste på frisörbranschen. Den handlar om företagsamhet och affärsverksamhet. I den här delen krävs det att examinandena kan arbeta i olika arbetsmiljöer och samarbeta med andra, allt från kollegor till grossister. Delen innehåller även kunskap om att själv driva ett eget litet företag, som kunde vara bra ifall framtida planer innehåller att jobba självständigt med handelsnamn. Dessutom skall examinandena kunna arbeta i ett företag enligt företagets vision och mål. Man måste kunna ta hänsyn till företagets framtid och arbeta gemensamt med företaget för att nå de mål som satts. Som tidigare nämndes (jämför s.27) är frisörarbete ett väldigt socialt arbete, vilket leder till att man även kräver att arbetet till en stor del baserar sig på kunden. Kort sagt skall man arbeta enligt kundernas behov och även kunna sälja de tjänster och produkter som företaget erbjuder.

4.2 Uppdragsgivaren

Beauty Hair Sirpa Mansner Oy är ett familjeföretag som är grundat år 1967. Beauty Hair Sirpa Mansner Oy är verksam på skönhetsbranschen, med frisör - och olika skönhetsjänster. Företaget säljer även hårprodukter och har från och med 2011 även lanserat egna produkter.

I dagens läge, 2012, består företaget av 14 salonger varav det i 11 salonger även finns kosmetologtjänster och solarium. Företaget går också i år igenom vissa ändringar då generationsbyte genomförs och Sirpa Mansner stiger av från företagsledningen. Företaget bedrivs i fortsättningen av Sirpa Mansners dotter Nina Olander-Villegas och sonen Sebastian Ström. Företaget har ca. 100 arbetstagare, vilka består av frisörer, kosmetologer, administration och lagerarbetare. Dessutom finns det många praktikanter och studeranden med läroavtalsutbildningar.

4.2.1 Framgång på skönhetsbranschen

Företaget är en välkänd frisörkedja i Finland med en stark bränd. Prisnivån är lite högre än medelnivån, då branden står för garanti på högre kvalitet på de erbjudna tjänsterna.

Beauty Hair Sirpa Mansner Oy har AAA-klassificering, en klassificering som bara 4 % av de finländska företagen har. Företaget har fått många priser och utnämningar och har även nått internationellt erkännande. År 2006 vann de Global Business Awards priset i kategorin bästa finansiella hårsalong.

Beauty Hair Sirpa Mansner Oy består alltså av 14 salonger i Helsingfors, Vanda och Esbo. Den första salongen öppnades 1967 i Berghäll av företagets grundare Sirpa Mansner. Sirpa Mansner var vid den tiden 19 år gammal och nyligen inflyttad i Helsingfors. Företaget har haft en relativt bra framgång och lugnt ökat sin verksamhet. Kedjans salonger har flyttat och kombinerats. Företaget har aldrig under sin verkningstid på branschen hamnat lägga ner en verksamhet, det vill säga det har inte hamnat minska på personal på grund av ekonomiska orsaker.

4.2.2 Historia

Som tidigare sades (jämför s.29) öppnades den första salongen år 1967 i Berghäll och flyttade därefter år 1972 till Skillnaden. Från Skillnaden flyttade salongen till Centralgatan och därifrån vidare till Wilhelmsgatan, tills den år 1991 flyttade till Kajsaniemi, där salongen ännu idag är verksam. Nästa salong öppnades år 1984 i Bocksbacka. Salongen är ännu verksam, men har flyttat till en annan byggnad. År 1986 öppnades en salong i Gårdsbacka och även den är ännu verksam och ligger på samma plats som då den öppnades. År 1989 öppnades igen en salong på Centralgatan, men hamnade flytta på grund av remont. Salongen var temporärt belägen på Lönnrotsgatan, men flyttades till Stockmanns varuhus i centrum år 2002. Salongen i Stockmann är vid tillfället den största salongen i kedjan med 15 kundplatser. I dagens läge har Beauty Hair Sirpa Mansner Oy allt som allt fyra salonger i Stockmanns varuhus, varav två finns i Helsingfors centrum, en i Östra Centrum och en i Jumbo. På 1990- och 2000-talet har företaget öppnat 11 nya salonger och den senaste expansionen gjordes år 2011 då två nya salonger öppnades, en i östra Helsingfors och en i Vanda. Kedjan har även bestått av en salong inriktad åt män med specialitet på olika barberar tjänster. Denna salong som fanns på Unionsgatan, men kombinerades med salongen i Kajsaniemi år 2011.

1967	Berghäll	2005	Corner
1984	Bockbacka	2008	Entresse
1986	Gårdsbacka	2009	Jumbo
1989	Centralgatan		Östra centrum
1991	Brunakärr	2011	Kvarnbäcken
1995	Nordsjö		Mårtensdal
1998	Alberga		
	Malm		

Figur 3 Beauty Hair Sirpa Mansner Oy:s salonger

4.3 Provisionslön

På frisörbranschen finns det olika metoder av lönebetalning. Som tidigare konstaterats (jämför s.26), jobbar de flesta frisörer som egna företagare och därmed ser lönebetalningen väldigt olika ut. Lönen beror rakt på hurdana intäkter man åstadkommit och hur mycket kostnader som uppstått. Därför används oftast provisionsmetoden i lönebetalningen, både i situationer där frisörer arbetar som arbetstagare och då hon arbetar som självständig företagare. Detta ger frisören möjlighet att själv påverka sin lön. Dock finns det frisörer som jobbar med fast lön, fastän det säkert är den mest sällsynta lönemetoden på branschen.

Beauty Hair Sirpa Mansner Oy använder sig av provisionslönemetoden på grund av att de anser att det är den mest rättvisa metoden att betala lön. Vice ordförande Nina Olander-Villegas berättar att även arbetstagarna är väldigt nöjda med denna metod, eftersom de då själv kan påverka sin lön. Detta gör att de som arbetar hårdare får högre lön, medan de som inte gör lika mycket arbete får lite lägre lön. Provisionsmetoden togs hos Beauty Hair Sirpa Mansner Oy i bruk år 1998, då det enligt bestämmelser för branschen blev möjligt att betala lön enligt denna metod.

Provisionsmetoden fungerar genom att man betalar en provision åt frisören enligt hennes nettointäkt. Nettointäkten fås genom att minska momsens från bruttointäkten. Sedan betalas det provision på den resterande summan, det vill säga nettoresultatet. Enligt branschbestämmelserna är provisionsprocenten som minst 30 %. Beauty Hair Sirpa Mansner Oy:s provisionsprocent är dock högre än den på branschen bestämda minimiprocenten.

Exempel:

Bruttoresultat 6000 €

Moms 23%

*Nettoresultat: 6.000,00 € *0,813= 4.878 €*

Provisionsprocent 30%

*Provisionslönen: 4.878 € *0,3= 1.463,4 €*

Det finns även vissa bestämmelser för minimilön, vilka används i fall då frisören gör så dåligt resultat att minimilönen inte uppnås med provisionslönen. Denna i förväg bestämda minimilönen är 1675 € (PAM, 2012). Då man dock blivit färdig från yrkeshögskolan är minimilönen de sex första månaderna 1468 € (PAM, 2012). I Beauty Hair Sirpa Mansner Oy finns det redan tidigare möjlighet att nå den högre minimilönen i fall resultaten är tillräckligt goda. Dessutom erbjuds möjligheten att genast få högre minimilön om man blivit färdig från Unika eller om man avklarat lärlingsavtal hos Beauty Hair Sirpa Mansner Oy.

Servicefacket PAM (Palveluammattien Liitto) kommer varje år ut med kollektivavtal för de fasta minimi lönebetalningarna för frisörbranschen. I jämförelse med provisionslön är dessa fasta löner väldigt olönsamma från arbetstagarens synvinkel. Detta beror på att lönerna är indelade enligt hur många år man varit på branschen. Lönemängden stiger då enligt arbetserfarenhet, medan provisionslön ger produktiva frisörer möjlighet att genast nå högre löner. Dessutom är den största möjliga, i förväg bestämda, lönen 2246 € och är för frisörer som avlagt examen till frisör mästare och varit i ett minimi av 2 år på samma arbetsplats (PAM, 2012). Detta kriterium når endast 2 % av frisörerna i Finland (Nina Olander-Villegas, 2012).

Huvudstadsregionen		1	2
3:de årets studerande	1173	1108	1078
Efter grundexamen Startlön max. 6mån tid	1511	1427	1392
Lönegrupp 1 1. år på bransch	1675	1583	1540
Lönegrupp 2 2. år på bransch	1761	1663	1621
Lönegrupp 3 3.år på bransch	1840	1736	1690
Lönegrupp 4 4.år på bransch	1935	1823	1777
Lönegrupp 5 5. år på bransch	1993	1881	1831

Figur 4 PAM:s minimilöner för frisörbranschen

5 UTBILDNINGENS INNEHÅLL

5.1 Helsingin palvelualojen oppilaitos

Helsingin palvelualojen oppilaitos startade sin verksamhet i sin nuvarande form den 1.1.1999, då yrkesskolan i Kasberget och skönhetsbranschens yrkesskola ombildades till en och samma skola. Namnet blev då Helsingin palvelualojen oppilaitos, Helpa. (Helsingin kaupunki, Helsingin palvelualojen oppilaitos)

Grundexamen för unga tar tre år och utbildningen sker på dagstid. I alla studier betonas servicekänsla, entreprenörsanda och en praktisk slutsats. Till utbildningen hör också praktikperioder då eleverna får bekanta sig med själva arbetet. På sidan om studierna kan man också göra gymnasiestudier och avlägga studentexamen. Studier kan också avläggas i vuxen ålder eftersom dessa ofta är menade som längre grund-, yrkes- och specialyrkesexamen. Möjlighet för lärlingsavtal finns likaså. (Helsingin kaupunki, Helsingin palvelualojen oppilaitos)

5.1.1 Grundexamens målsättningar

Den allmänna målsättningen för grundexamen i frisörbranschen är att producera omfattande och grundläggande yrkeskunskaper för alla yrkets olika uppgifter. En frisör bör kunna, såsom tidigare nämnt (jämför s.27), skötsel av hår och hårbotten, klippning av hår och skäggbehandlingar, frisyrier och smink, färgning av hår och permanentbehandlingar samt frisörbranschens företagsamhet och affärsverksamhet. Dessutom skall man vara kunnig i arbetslivet då det gäller stilservice för kunden samt inneha färdigheter i att göra skötsel- och konstruktionshelheter. (Helsingin kaupunki, 2009, s. 2)

En frisör betjänar kunder professionellt i olika interaktionssituationer till kundernas behov och förväntningar. Som en kundservice arbetare och en medlem på arbetsplatsen skall man följa gott uppförande och praxis. På frisörbranschen kräver arbete av god kvalitet goda färdigheter i hantverk, kännedom om kosmetiska ämnen och produkter, behärskande av mångsidigt arbetssätt och hantering av de anordningar som används. Vid handledning av kunden tar frisören bland annat i beaktande de aktuella modetrenderna och de för kunden passande stiltrenderna. Frisören fungerar i sitt arbete enligt de värden

som fastställts gällande ekonomi, ansvar, jämställdhet och de löften som getts. Man skall vara motiverad till arbetet och fungera flexibelt samt innovativt i olika situationer i arbetslivet. En frisör arbetar som ett företags arbetarstagare eller självständig företagare. Man skall främja sin verksamhet, sin arbetsplats och företagets lönsamhet. Man skall binda sig till arbetet och följa den etik som hör till yrket. Man skall kunna handskas och lösa problem gällande arbetet och samtidigt ta i beaktande kundens behov och förväntningar. (Helsingin kaupunki, 2009, s. 2)

5.1.2 Hur grundexamen bildas

GRUNDEXAMEN I HÅRBRANSCHEN, FRISÖR, 120 SP YRKESRIKTAD UTBILDNING	
1. Den yrkesriktade utbildningens delar Studierna innehåller praktik minst 20 sp och examensarbete minst 2 sp	
1.1. För alla obligatoriska studier	
1.1.1 Klippning av hår och behandling av skägg, 20 sp 1.1.2. Frisyrrer och makeup, 15 sp 1.1.3. Färgningsbehandlingar, 20 sp 1.1.4. Permanentbehandlingar, 10 sp 1.1.5. Entreprenörskap och affärsverksamhet inom hårbranschen, 10 sp	
1.2. För alla valbara studier (punkterna 1.2.1-1.3.5), varav måste väljas 15 sp	
1.2.1. Kundens stiltjänster, 10 sp 1.2.2. Hårets skötsel- och stylinghelheter, 10 sp 1.2.3. Utbildningens delar av yrkesriktade grundexamen, 5-10 sp 1.2.4. Utbildningens del av yrkesexamen 1.2.5. Utbildningens del av specialyrkesexamen 1.2.6. Lokalt erbjudna delar av studierna, 5-10 sp	
1.3. Andra valbara delar av studierna i den yrkesriktade grundutbildningen	
1.3.1. Entreprenörskap, 10 sp 1.3.2. Studier för handledning på arbetsplatsen, 2 sp 1.3.3. Avancerade och expanderande delar av studierna gällande yrkesskicklighet, 5-10 sp 1.3.4. Kompletterande delar av studierna gällande yrkesskicklighet, 0-10 sp 1.3.5. Gymnasiestudier, 0-10 sp	
1.4. Avancerade delar av studierna (grundexamens expanderande delar av utbildningen)	
1.4.1. Affärsverksamhet, 10 sp 1.4.2. Skolningens delar av den yrkesriktade utbildningen (yrkesriktade grundexamen, yrkesexamen, specialyrkesexamen) 1.4.3. Avancerade delar erbjudna lokalt 1.4.4. Skönhetsbranschen och produktinformation	

2. Studier som kompletterar yrkesskicklighet (gemensamma studier), 20 sp		
2.1. Obligatoriska delar	Obligatoriska	Valbara
2.1.1. Modersmål	4 sp	0-4 sp
2.1.2. Andra inhemska språket	1 sp	0-4 sp
2.1.2.1. Andra inhemska språket, svenska	1 sp	
2.1.2.2. Andra inhemska språket, finska	2 sp	
2.1.3. Främmande språk	2 sp	0-4 sp
2.1.4. Matematik	3 sp	0-4 sp
2.1.5. Fysik och kemi	2 sp	0-4 sp
2.1.6. Samhällslära och entreprenörskap	1 sp	0-4 sp
2.1.7. Idrott	1 sp	0-4 sp
2.1.8. Hälsokunskap	1 sp	0-4 sp
2.1.9. Konst och kultur	1 sp	0-4 sp
2.2. Valbara delar		
2.2.1. Studier som kompletterar yrkesskicklighet av de obligatoriska studiernas valbara extradelar, se punkter 2.1.1.-2.1.9.		
2.2.2. Miljölära		0-4 sp
2.2.3. Informations- och kommunikationsteknik		0-4 sp
2.2.4. Etik		0-4 sp
2.2.5. Kännedom i kulturer		0-4 sp
2.2.6. Psykologi		0-4 sp
2.2.7. Affärsverksamhet		0-4 sp
	16 sp	4 sp
3. Fritt valbara delar till den yrkesriktade grundexamen, 10 sp		
Till skolningen hör studiehandledning minst 1,5 sp		

Figur 5 Grundexamen (Helsingin kaupunki, 2009, s.4-5)

De yrkesriktade grundstudierna formas av obligatoriska och valfria delar. Till de grundläggande studierna hör också obligatoriska och valfria studier som kompletterar yrkesskicklighet, vilka är gemensamma för alla, samt fritt valbara delar av examen. Dessutom kan man individuellt inkludera mer studier till sin examen, vilket expanderar examen, då man vill ha till exempel färdigheter i själva arbetslivet. (Helsingin kaupunki, 2009, s. 5)

Studeranden kan också välja studier i andra yrkesinriktningar till sina grundläggande studier. Studerande kan bland annat välja gymnasiestudier, och till och med utföra gymnasieexamen på sidan om de yrkesriktade studierna. Dessa studier kan ersätta de kompletterande studierna och andra valfria delar av examen. (Helsingin kaupunki, 2009, s. 5)

5.2 Lärlingsavtal

Lärlingsavtalet är en specifik tids arbetsavtal mellan en studerande och en arbetsgivare. I avtalet tillämpas arbetsavtalslagen samt vad som justeras gällande studerandes arbetstider, årssemester, arbetssäkerhet och andra skydd. Längden på provotiden är fyra månader, ifall inte annat nämns i arbetsavtalet. Arbetsgivaren betalar lön enligt arbetsavtalet samt står för andra sidokostnader och försäkringar. I ett lärlingsavtal tillfaller semesterdagar också under den faktabaserade skolningen, fastän arbetsgivaren inte skulle betala lön för den tiden. (Helsingin kaupunki, Oppisopimuskoulutus)

Arbetsgivaren får från den tid då lärlingsavtalet pågår en överenskommen skolningsersättning som till storleken är 20-200 €/mån. Summan på ersättningen varierar på basen av skolningsyrket. Arbetsgivaren kan söka skolningsersättning från de månader då studeranden varit anställd, på kurs eller på årssemester minst 10 dagar. Arbetsgivaren bestämmer om användningen av de ersättningar som fås. (Helsingin kaupunki, Oppisopimuskoulutus)

5.2.1 Parternas ansvar

Då man ingår ett avtal binder sig parterna till följande punkter:

Studeranden:

- Gör tillsammans med den ansvarige handledaren på arbetsplatsen en skriftlig individuell plan av studierna
- Gör de arbetsuppgifter som kommits överens om i den individuella planen till utbyte av lön
- Deltar i skolningen på högskolan
- Studerar och tar ansvar för sin egen inläring; aktivitet i planering av inläring, kommunikation direkt med handledaren/högskolan ifall studierna inte fortskrider enligt planerat sätt
- Utvärderar sitt eget lärande i utvärderingsdiskussioner och/eller genom att skriva en inlärningsdagbok
- Betalar examensbetalning på 50,50 €

Arbetsgivaren:

- Tar hand om de studerandes initiering på arbetsplatsen
- Deltar i skrivandet av de studerandes individuella plan

- Ordnar skolning på arbetsplatsen enligt den individuella planen; ger mångsidiga och yrkesenliga arbetsuppgifter som utvecklar yrkeskunskap och anknyter teori och praktik
- Ordnar en möjlighet för de studerande att delta i en teoretisk skolning
- Kommer överens om en stödperson på arbetsplatsen för de studerande
- Följer och utvärderar de studerandes utveckling (t.ex. utvärderingssamtal, levererar lärlingsavtalskontoret uppföljnings- och utvärderingsrapporter)
- Följer branschens allmänna arbetsavtal och betalar lön enligt denna

Lärlings-

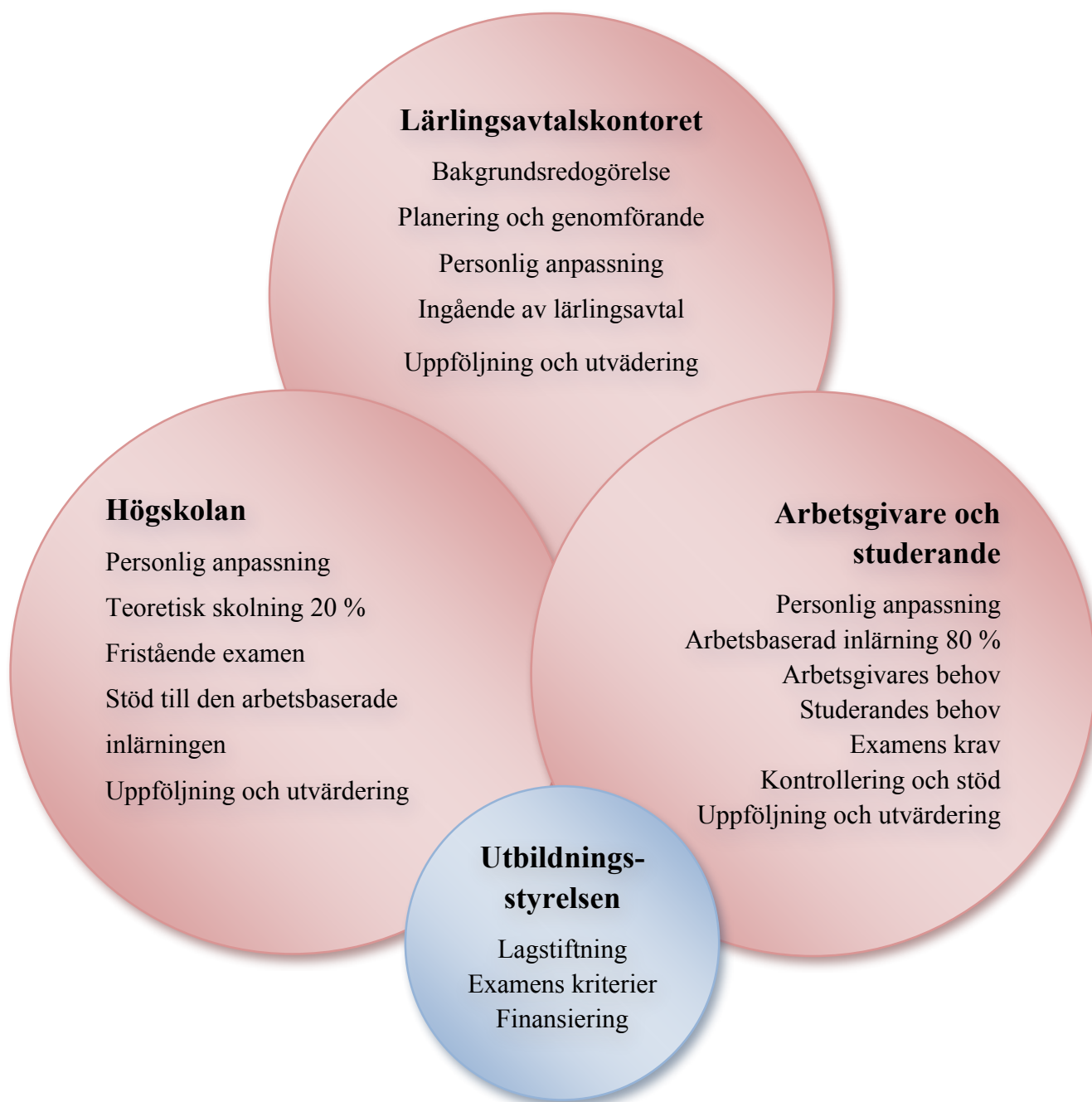
avtalskontoret:– Planerar skolningen i samarbete med de studerande och arbetsgivaren

- Skolar båda parterna i lärlingsavtalet
- Köper den teoretiska skolningen, tillställningarna för de fristående examina samt betalar för skolningsersättningen och andra skolningsförmåner
- Fungerar som kontaktperson och samlar in all utvärdering gällande utvecklingen
- Utarbetar skolningen på basen av utvärderingen
- Ger betyget då examen är genomfört

Högskolan: – Upprättar den individuella skolningsplanen genom att ta i hänsyn de studerandes utgångsnivå samt arbetsplatsens skolningsbehov

- Ger teoretisk skolning som integrerar med lärandet på arbetsplatsen
- Följer och utvärderar skolningen
- Anmäler om de studerandes frånvaron till lärlingsavtalskontoret
- Visiterar vid behov de studerandes arbetsplats
- Styr de studerande till de tillställningar där fristående examen uträttas och initierar de som utvärderar examen
- Skriver under examensbetygen tillsammans med examenskommitténs ordförande

Alla fyra står i förbindelse med varandra, sambandet för dessa enligt den följande modellen.



Figur 6 System för lärlingsavtal (Helsingin kaupunki, Oppisopimuskoulutus)

Förutsättningarna för att börja ett lärlingsavtal är en passande arbetsplats, en arbetsgivare och en studerande som är intresserade av skolningen, ett skriftligt bindande

avtal och en individuell plan som är planerad tillsammans med skolningsinspektören. (Helsingin kaupunki, Oppisopimuskoulutus)

5.2.2 Grundexamens målsättningar

Till lärlingsavtalet hör samma allmänna mål gällande yrket som i den statliga skolningen. En frisör skall producera bred beredskap på basnivå i de olika uppgifterna gällande frisöryrket. En frisör skall kunna skötsel av hår och hårbotten, klippning och skäggbehandlingar, frisyser och smink, färgning av hår och permanentbehandlingar, frisörbranschens företagsamhet och affärsverksamhet. Man skall vara kunnig gällande kundservice då man betjänar kunden vid frågor gällande stil och konstruktion. (Helsingin kaupunki, Oppisopimuskoulutus)

5.3 Pivot Point

En av de mest kända privata frisörskolorna är Pivot Point International. Pivot Point International grundades av Leo Passage år 1962 i Chicago. Idag består Pivot Point av tre Pivot Point -akademier varav alla finns i Chicago. Därpå har Pivot Point ett nätverk av skolor runt om i världen som använder Pivot Points skolning. År 2012 firar skolan sitt 50-års jubileum.

Pivot Point är en skola som har egna skolor och som även ger möjligheten för andra skolor i världen att använda deras fundamentala koncept av skolning till frisör. Därmed erbjuder de möjlighet till världskända Pivot Point skolningen internationellt (Pivot Point 2012). Pivot Point delar in frisörskolningen i sex viktiga delar som de kallar till ”*Designer’s Approach*” det vill säga vad som krävs av en Pivot Point frisör (Pivot Point 2012).

Den första och viktigaste av de sex olika områdena, anser Pivot Point (2012) att är grunderna för ansikte och hudvård. Andra området tar upp skulptur, som ger färdigheter i baskunnande av olika sätt att forma till exempel skägg. Även de grundläggande hårklippningsteknikerna tas upp i denna del. Tredje behandlar hårdesign, där allt från bas till avancerad design tas upp. Även speciell design av långt hår tas upp och hur håret fungerar som vått och i värmebehandlingar. Fjärde delen som nämns är hårets uppbyggnad och hurdana möjligheter frisören har att använda det. I den delen tas dessutom permanent och avkoppling upp, det vill säga hårbottenmassage. Den näst sista delen hand-

lar om färgbehandlingar för både män och kvinnor och allt från bas färgbehandlingar till allt mer avancerade behandlingar. Sista delen är salong succé, där det tas upp allt som behövs för att få den nödvändiga kompetensen.

Pivot Point är som sagt ett internationellt koncept med nya innovativa sätt att skola frisörer. Detta koncept kan användas på olika sätt, och Pivot Point ger bra stöd till både partnerskolor och till deras partnersalonger. De lär inte bara ut sina innovativa nya tekniker, utan ger även en helhetsbild och hjälp med att starta nya partnerskolor och liknande. Idag finns det möjlighet att få Pivot Points skolning i 206 olika ställen runt om i världen. Största delen av skolorna finns i Nord-Amerika men det finns även flera skolor i Europa, Asien, Syd-Amerika och till och med i Afrika. Förr var det även möjligt att få Pivot Point -skolningen i Finland men idag är närmaste möjliga Pivot Point -skolningen i Stockholm eller St Petersburg (Pivot Point 2012).

5.4 Unika

Unika är ett privat skolningscenter grundat av Hannu Ojala. Unika och Beauty Hair Sirpa Mansner Oy har samarbetat från och med år 2007 ända till januari 2012. Samarbetet gick ut på att yrkeslärare Hannu Ojala skolade frisörer åt Beauty Hair Sirpa Mansner Oy, som stod för skolningskostnaderna.

Hannu Ojala tog kontakt och föreslog ett samarbete för skolning av frisörer. Idén var att Hannu Ojala skulle skola frisörer till Beauty Hair Sirpa Mansner Oy i hans skolningsutrymmen. Skolningen skulle byggas upp tillsammans med företaget så att skolningen motsvarar företagets och branschens behov. Företaget tyckte detta var ett väldigt bra tillfälle att påverka skolningen av frisörer och därmed få bättre resultat.

Skolningen baserade sig på samma innehåll som skolningen i yrkesskolan gör, men med vissa justeringar. Genom samarbete mellan yrkesskolan och företaget byggdes det upp en 18 månader lång privatskolning, där tyngdpunkten lades på yrkesämnena och kundservice. Därmed lämnades, helt planerat, alla onödiga ämnen bort för frisörskolningen, såsom gymnastik, modersmål och liknande. Den 18 månader långa skolningen delades in så att 240 dagar var skoldagar och 120 dagar var praktik på Beauty Hair Sirpa Mansner Oy. Idén var att ge frisörerna mer praktiska färdigheter så att de med denna praktik skulle arbeta in summan som investerades på deras skolning.

Under samarbetet skolades fyra klasser med 10-12 elever per klass. Kostnaderna för företaget blev 6000 € per månad och därpå ännu moms. Nivåtesterna som gjordes var tredje månad, för att följa med utvecklingen, övervakades och godkändes av utvalda friserörer från Beauty Hair Sirpa Mansner Oy.

Vice ordförande Nina Olander-Villegas var ända från början till slut med i detta projekt. Hon övervakade även alla nivåtester. Nina Olander-Villegas anser att om allt skulle ha gått som planerat skulle samarbetet och idén varit väldigt bra. Men på grund av att allt inte gick som planerat ansåg företaget att de inte ville fortsätta med samarbetet. De två största problemen var att hitta tillräckligt motiverade elever och tillräckligt med kunniga lärare. Ofta efter att friserörerna avklarat skolningen började de jobba helt på en annan bransch. Skolningen skulle också ha krävt flera yrkeslärare, så att eleverna skulle ha haft en yrkeskunnig och godkänd yrkeslärare genom hela skolningen. (Nina Olander-Villegas, 2012)

6 ANALYS OCH RESULTAT

Syftet med arbetet var att undersöka påverkan av utbildning och arbetserfarenhet på själva frisörarbetet samt hur mycket det påverkar företagets intäkter. I undersökningen användes uppdragsgivarens, Beauty Hair Sirpa Mansner Oy:s, personalbokslut från år 2011 samt den information som blivit tillgänglig via personliga intervjuer. De valda intervjupersonerna bestod av uppdragsgivarens företagsledning. På så sätt får man höra vad de anser om de olika utbildningarna, med andra ord vilka utbildningar som enligt dem visat sig vara de bästa och hur samarbetsutbildningen fungerat och vad den innehållit.

Genomförandet av undersökningen förverkligades genom att studera uppdragsgivarens personalbokslut och granska skönhetsbranschen i helhet. Det togs även en inblick på särdrag i tjänsteföretag. De förverkligade intervjuerna var av karaktären ostrukturerade, för att ge för de intervjuade en möjlighet att med egna ord beskriva sin syn på situationen. Tidpunkten för intervjuerna samt granskandet av personalbokslutet föll på april månad 2012. Det interna personalbokslutet avhandlades med uppdragsgivarens personalansvarige, Outi Erkkilä. All statistik bearbetades anonymt. Lönerna och intäkterna summerades per arbetstagare från hela året 2011 och jämfördes därefter sinsemellan. Dessa tal har använts vid analysering av medeltal, median, maximi- och minimaltal. Medeltalet räknades ut genom att summera alla tal och sedan dela de enskilda talen med summan av de ursprungliga talen. Medianen fick man genom att ordna talen i storleksordning och därefter ta ut det mittersta talet. Med hjälp av medianen kan man se hur mycket ett tal avviker från medeltalet. Minimi- och maximitalen är det minsta och största talen i gruppen.

Personalbokslutet av detta arbetes uppdragsgivare var till en del bristfälligt och därför har inte all data därifrån kunnat användas. Förutom bristfällig data kunde inte heller de resultat användas som var av arbetstagare vars arbetsavtal tagit slut mitt under året. Den data som använts är då baserad på de arbetstagares löner och intäkter som varit anställda under hela året 2011, utan längre än 3 månaders frånvaro. Siffrorna som används i de följande kapitlen är alla tagna ur uppdragsgivarens personalbokslut.

6.1 Arbetserfarenhetens påverkan på löner och intäkter

För att skilja på arbetserfarenheten delades arbetstagarna in i tre kategorier; arbetstagare med erfarenhet under 5 år, över 5 år och över 10 år. Delningen är viktig eftersom en arbetstagare med över 10 års erfarenhet redan kunnat skapa starka förbindelser med sina kunder, medan en nyutbildad arbetstagare ej haft samma chans. Dessutom kan yrkeskunnigheten och erfarenheten synas i arbetet, vilket kan påverka på hur kunderna gillar slutresultatet, och därmed bestämmer om de kommer på nytt.

I följande figur är arbetstagarnas löner uppställt enligt erfarenhet:

Arbetserfarenhet	under 5 år	över 5 år	över 10 år
Medeltal	16 852,44 €	23 772,37 €	25 359,79 €
Median	17 586,13 €	22 818,25 €	25 066,67 €
Max.	28 640,66 €	33 057,54 €	37 222,70 €
Min.	6 690,79 €	19 109,80 €	16 522,74 €

Figur 7 Löner enligt arbetserfarenhet

Ur figuren framkommer det att lönerna skiljer sig en del enligt arbetserfarenheten. Variationer i löner, som uppstår beroende på hur mycket arbete frisören tar emot, framkommer dock också. Variationerna finns i alla de olika kategorierna samt mellan dessa.

Ur figuren framkommer även att medeltalslönen stiger avsevärt då man har över 5 års arbetserfarenhet. Efter 5 års arbetserfarenhet stiger medeltalslönen däremot inte lika mycket, om man jämför dem med de som har över 10 års arbetserfarenhet. Det betyder att man troligtvis under sina 5 till 9 första arbetsår uppnår den kundkrets som är realistisk att uppnå under sin karriär. Trots allt finns det undantag, såsom också framkommer ur figur 7. Alltid finns det arbetare som helt enkelt har fler kunder och gör mer arbete än andra. Man ser skillnaden då man jämför de bästa och sämsta lönerna inom de olika kategorierna. Vid minimilönerna kan man anta, i varje fall i den första kategorin, att frisören med lägsta lönen troligtvis inte arbetar på fulltid. Detta eftersom lönen är avsevärt mindre i jämförelse. Däremot kan man se en förhöjning i lönerna enligt arbetserfarenheten hos de som fått mest lön. Med en lojal kundkrets som ger

mycket arbete kan man tjäna bra, men man måste komma ihåg att arbetsdagarna är endast åtta timmar långa.

I följande figur ses de intäkter arbetstagarna gjort för företaget:

Arbetserfarenhet	under 5 år	över 5 år	över 10 år
Medeltal	44 452,52 €	62 131,37 €	65 205,76 €
Median	42 528,81 €	64 221,14 €	65 199,69 €
Max.	73 095,49 €	79 465,30 €	85 313,52 €
Min.	10 784,63 €	43 986,50 €	48 596,36 €

Figur 8 Intäkter enligt arbetserfarenhet

Till en stor del är talen i linje med de tal som framkom i figur 7. Det tyder på att uppdragsgivaren antagligen använder sig av en grundlön och provision som inte varierar, utan är samma för alla arbetstagare oberoende av arbetserfarenheten. Detta kan ses då man till exempel jämför maximilönen med medeltalslönen. Skillnaden i procent är då den samma som då man jämför den maximala intäkten med medeltalsintäkten i den andra figuren.

För att få en mer ingående syn på löne- och intäktsutvecklingen enligt arbetserfarenheten och dess skillnader, är följande figur uppställd så att ökningen anges i procent:

Skillnad i löneutveckling		
	medeltalslön	maxlön
under 5 år - över 5 år	+ 41,1 %	+ 15,4 %
över 5 år - över 10 år	+ 6,7 %	+ 12,6 %
Skillnad i intäktsutveckling		
	medeltalsintäkt	maxintäkt
under 5 år - över 5 år	+ 39,8 %	+ 8,7 %
över 5 år - över 10 år	+ 8,7 %	+ 7,4 %

Figur 9 Löne- och intäktsutveckling enligt arbetserfarenhet

Figuren ger en bild av hur lönen och intäkterna ökar mellan de olika kategorierna. Man kan se att ökningen är procentuellt störst då man erhåller tillräckligt erfarenhet för att

förflytta sig från kategorin ”under 5 år” till kategorin ”över 5 år”. Då räknas det med att man förtjänar medeltalslön och gör medeltalsintäkter. Däremot är utvecklingen av de produktiva arbetstagarnas löner inte så stor. Detta framkommer ur att utvecklingen av maxlönen och -intäkten är avsevärt mindre än för medellönen och -intäkten. Vidare betyder det att utvecklingen på lönen och intäkten inte är lika stor då man direkt från början varit produktiv och lyckats skapat en stor kundkrets. Utvecklingen mellan ”över 5 år” och ”över 10 år” erfarenhet, med tanke på lönen och intäkten, är såsom tidigare nämnts (jämför s.44) inte lika märkvärdig som under de tidigare arbetsåren.

Skillnaderna på löne- och intäktsutvecklingen diskuteras mer i de följande kapitlen.

6.2 Utbildningens påverkan på löner och intäkter

I undersökningen angående hur utbildningen påverkar löner och intäkter delades utbildningarna i tre olika kategorier; HelPa (Helsingin palvelualojen oppilaitos), lärlingsavtal och den privata sektorn. Största delen av uppdragsgivarens arbetstagare tillhör den första kategorin, medan de två andra står för minoritetsutbildningar i företaget.

Vid analysen av utbildningarna måste man ta i beaktande att bland annat de arbetstagare som studerat på Unika inte har lika mycket arbetserfarenhet som de som studerat på andra ställen. Eftersom samarbetet mellan Beauty Hair Sirpa Mansner och yrkeslärare Hannu Ojala påbörjats år 2007 och studierna varar i 18 månader, betyder det att de första eleverna har blivit utexaminerade tidigast i mitten av år 2009. Detta igen betyder att ingen som utexaminerats från Unika har över 5 års arbetserfarenhet. Därför är det svårt att i nästa figur få en trovärdig bild av den privata sektorns löner och intäkter.

I följande figur är arbetstagarnas löner uppställda enligt utbildning:

Utbildning	HelPa	Lärlingsavtal	Privat
Medeltal	25 612,40 €	21 728,74 €	22 031,36 €
Median	24 553,40 €	21 686,11 €	21 718,65 €
Max.	37 222,70 €	28 558,83 €	28 426,34 €
Min.	17 337,40 €	13 552,60 €	17 834,85 €

Figur 10 Löner enligt utbildning

I den första kategorin, dvs. HelPa, kan man upptäcka en aning bättre lönenivå. Eftersom studeranden som utexaminerats från HelPa redan kan ha blivit klara för över 10 år sedan, hör, i detta arbete, en stor del av arbetarna som jobbat längre på branschen till denna kategori. Förutom att ha en lång karriär, är HelPa också den skolan som tar in största antalet studeranden per år. Det är en mycket mindre andel studeranden som avlägger lärlingsavtal eller betalar för en utbildning i en privat skola.

Inom lärlingsavtalskategorin finns arbetstagare som ännu under året 2011 inte hade slutfört sitt avtal, vilket också påverkar lönen och intäkterna. I denna kategori ser man en stor skillnad mellan minimi- och maximilönen. Ändå är den största skillnaden i den första kategorin, dvs HelPa. Detta kan möjligen bero på skillnader i arbetstagarnas erfarenhet eller vara rent slumpmässigt.

Ur figuren framkommer även att den bästa medeltalslönen finns hos de som utbildat sig på HelPa. Dock tyder en lägre median på att över hälften av dessa arbetstagare i verkligheten har sämre lön än medeltalslönen. Detta beror på att det finns några arbetstagare som, i jämförelse med de andra, har mycket högre lön. På grund av detta dras medeltalet upp i hela gruppen. Därför kan medeltalet ge en vilseledande syn på saken. Då man jämför talen sinsemellan inom de olika kategorierna kan man se att de största variationerna på minimi- och maximilönen samt medeltalet finns hos HelPa. Detta beror, som sagt (jämför s. 46), till en stor del på att variationen på arbetserfarenheten är så stor inom gruppen. I de två andra grupperna var skillnaderna inte lika stora, eftersom arbetstagarnas arbetserfarenhet är jämnare fördelad.

Följande figur föreställer intäkterna uppställda enligt utbildningen:

Utbildning	HelPa	Lärlingsavtal	Privat
Medeltal	62 021,26 €	46 252,65 €	54 543,11 €
Median	64 073,10 €	53 641,10 €	53 695,19 €
Max.	85 313,52 €	73 388,27 €	69 818,62 €
Min.	27 599,90 €	34 298,20 €	43 897,17 €

Figur 11 Intäkter enligt utbildning

Då man tittar på hur utbildningen påverkar intäkterna ser man att erfarenheten även här har en stor betydelse. Jämfört med de andra kategorierna skiljer sig medianen och

medeltalet mest i lärlingsavtalskategorin. Något som är intressant är att sämsta intäkten framkom i HelPa – kategorin, medan den sämsta lönen däremot framkom i lärlingsavtalskategorin, som ses i figur 10. Detta kan dock bero på att arbetstagare som ännu inte avlagt sitt lärlingsavtal har sämre grundlön.

6.3 Utbildningens och arbetserfarenhetens gemensamma påverkan på löner och intäkter

För att se påverkan på löner och intäkter från de olika utbildningarna jämfört med arbetserfarenheten, gjordes en ny analys. I denna är arbetstagarna indelade enligt utbildningsbakgrund och jämförs sedan med arbetserfarenheten. På detta sätt vill man se hur utbildningsbakgrunden påverkas av arbetserfarenheten med tanke på de löner och intäkter man erhållit i förra kapitlet. Först jämfördes lönerna:

Löner	Under 5 år	Över 5 år	Över 10 år
HelPa	23 571,71 €	23 578,67 €	28 282,46 €
Lärlingsavtal	19 031,49 €	22 551,26 €	24 533,33 €
Privat	21 231,99 €	-	-

Figur 12 Medeltalslöner enligt utbildning och arbetserfarenhet

Och därefter intäkterna:

Resultat	Under 5 år	Över 5 år	Över 10 år
HelPa	61 206,31 €	57 776,78 €	68 293,94 €
Lärlingsavtal	48 167,48 €	53 685,21 €	59 891,99 €
Privat	52 496,55 €	-	-

Figur 13 Medeltalsintäkter enligt utbildning och arbetserfarenhet

I båda figurerna kan man se att löne- och intäktsutvecklingen till största delen beror på arbetserfarenheten, vilket också tidigare kom fram i figurerna 7 och 8. Man ser också att de som studerat på HelPa i medeltal förtjänar bättre och åstadkommer större intäkter för företaget än de som studerat på andra ställen. I figur 12 ökar inte trots allt HelPa:s löner i linje med arbetserfarenheten, såsom i de andra fallen. Skillnaden i medeltalslönen för arbetstagare med under och över 5 års arbetserfarenhet är dock mycket minimal. Detta kan endast förklaras genom att det i den första gruppen, ”under 5 år”, antagligen finns

färre arbetstagare som gör bättre arbete och arbetar mer, medan arbetstagarna i den andra gruppen, ”över 5 år”, är fler och inte lika produktiva. Det vill säga, det finns arbetstagare som med sina lägre löneintäkter drar ner på medeltalet rejält. Därför är det viktigt att komma ihåg att fastän uppdragsgivaren är ett medelstort tjänsteföretag, så är arbetstagarnas antal ändå relativt litet. På grund av detta påverkas analysen kraftigt om en grupp har en eller flera väldigt bra eller dåligt tjänande arbetstagare.

Liksom i löneutvecklingen finns det också i intäktsutvecklingen några tal som avviker i jämförelse till de andra talen. Ett tal som avviker starkt från de andra i figur 13, är hur medeltalet på HelPa:s intäkter sjunker drastiskt i den andra arbetserfarenhetskategorin. Vid närmare insyn kan man konstatera att detta möjligtvis kan bero på mindre produktiva arbetstagare, liksom konstaterat i löneutvecklingen. Men då man jämför intäkterna med lönerna ser man att talen inte framskrider linjärt, vilket de borde göra eftersom de är bundna till varandra. Därför kan inte förklaringen till undantaget vara de mindre produktiva arbetstagarna, utan måste helt enkelt bero på arbetstagarnas frånvaron, såsom sjukledigheter. Dessa och andra frånvaron påverkar negativt på intäkterna, men inte lika negativt på lönen. Då de andra utbildningarna studeras ser man inte desto större avvikelser. De som studerat med ett lärlingsavtal gör intäkter som tydligt ökar i samband med arbetserfarenheten. Tyvärr hade uppdragsgivaren inte arbetstagare som avlagt sin examen i en privat skola och arbetat över 5 år på branschen. Denna utbildning kan därför inte jämföras med de andra utbildningarna förutom i kategorin ”under 5 år arbetserfarenhet”.

6.4 För att nå en positiv utveckling i företaget

På basen av arbetet kan man konstatera att för att påverka företagets intäkter i en positiv riktning så måste man försöka hitta produktiva arbetstagare som skaffar större intäkter än medeltalet. Man kan dock också utveckla de befintliga arbetstagarna så att medeltalsintäkten stiger. I detta skede blir fortbildning aktuell. Det vill säga att istället för att rekrytera nya arbetstagare som skaffar större intäkter, kan man fortbilda och skola sina nuvarande arbetstagare så att medeltalsresultatet i företaget stiger. Förutom skolningar kan man också använda sig av olika målsättningar och belöningar för arbetstagarna, vilket ökar motivationen. Dessa kan motivera arbetstagarna till att göra ett bättre arbete

och även ge mer utmaning åt arbetarna. Dessutom är det i överlag viktigt att ta hand om sina arbetstagare och se till att de mår bra. Detta kan man göra genom att ordna rekreationsdagar och andra tillställningar utanför arbetet, vilket också medför större gemenskap.

7 SLUTSATS

Arbetes syfte var att se om utbildningen och arbetserfarenheten påverkar Beauty Hair Sirpa Mansner Oy:s arbetstagares intäkter och löner. Idén var också att se om samarbetet mellan uppdragsgivaren, till/i detta arbete, och Unika är lönande att fortsätta. Trots allt gjorde företagsledningen på Beauty Hair Sirpa Mansner Oy redan beslutet om att inte fortsätta samarbetet under arbetets gång. Enligt de resultat som fått i detta arbete, skulle det inte vara rekommenderat att fortsätta samarbetet. Dock finns det endast jämförbar statistik från de arbetstagare som examinerats från Unika i den första kategorin, ”under 5 år”. Detta ger en mycket begränsad bild av ifall utbildningen är lönande för uppdragsgivaren.

Resultatet av analysen påvisade inget tydligt mönster där utbildningen skulle påverka slutresultatet drastiskt. Uppdragsgivaren har mest anställda som utexaminerats från HelPa. Dessa gör den största intäkten för företaget samt erhåller den bästa lönen. Undantag finns dock även i denna grupp. Däremot märktes det i undersökningen att arbetserfarenheten är den faktor som har den största inverkan på hurdana intäkter arbetstagarer erhåller. I medeltal leder längre erfarenhet till en bättre intäkt. Frisörarbetets löner och intäkter beror dock också till stor del på frisörens egna aktivitet. Det viktigaste är att skapa en bred kundkrets och upprätthålla goda kundrelationer, alltså att ge sina kunder en behaglig upplevelse och behagligt slutresultat, så att de kommer tillbaka. Man kan konstatera att skillnaderna i resultaten beror mer på frisörernas egen aktivitet, i kombination med erfarenheten, än på utbildningen.

8 KÄLLFÖRTÄCKNING

Ahonen G., 2000. ”Henkilöstötilinpäätös, yrityksen ikkuna menestykselliseen tulevaisuuteen” 2. Painos. Enterprise Adviser –bokserien nr 5, Gummerus Kirjapaino Oy.

Ahonen G., Anttonen H., Bergström M., Hottinen V. & Mikkola M. ”Pienten ja keskisuurten yritysten henkilöstötilinpäätös, malli ja ohjeet”. Työssä jaksamisen ohjelma, publicerad 2002. Tillgänglig:

www.mol.fi/jaksamisohjelma/tutkimukset/MallijaOhje.doc Hämtad 4.4.2012

Ammattinetti, Kauneudenhoitoala, publicerad 2008. Tillgänglig:

http://www.ammattinetti.fi/web/guest/ala?jsessionid=AB18CEA102EAA69F90704639702BA317?p_p_id=akysearchammattiala_INSTANCE_6tRI&p_p_action=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=1&_akysearchammattiala_INSTANCE_6tRI_command=detailView&_akysearchammattiala_INSTANCE_6tRI_alaid=10&_akysearchammattiala_INSTANCE_6tRI_subAlaid=10.1 Hämtad 2.2.2012

Ax C., Johansson C., Kullvén H, 2010 ”Den nya ekonomistyrningen”, 4 upplaga, Liber Ab.

Erkkilä Outi, Beauty Hair Sirpa Mansner Oy

Granström Maj-Britt, 2009. ”Personalutveckling och Löneadministration”.

Helsingin kaupunki, Helsingin palvelualojen oppilaitos, publicerad 2011. ”Oppilaitoksen esittely”. Tillgänglig: <http://www.hel.fi/hki/helpa/fi/Oppilaitoksen+esittely> Hämtad 4.4.2012

Helsingin kaupunki, Opetusvirasto, 2009. ”Ammatillisena perustutkimuksena suoritettavan hiusalan perustutkinnon opetussuunnitelma” Helsingin palvelualojen oppilaitos, uppdaterad 2012. Tillgänglig:

http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/8ff3a580478fc658a04bfb717f7446f/HIUSALAN+OPS_25+10+2011.pdf?MOD=AJPERES&lmod=1929098695 Hämtad 4.4.2012

Helsingin kaupunki, Opetusvirasto, publicerad 2009, ”*Oppisopimuskoulutus, Hiusalan perustutkinto, Parturi-kampaaja 2009*” Opetushallitus.

Lundahl Ulf, Skärvard Per-Hugo, 1999. ”*Utredningsmetodik för samhällsvetare och ekonomer*”, 3 upplaga, Lund: Studentlitteratur.

Mattila Essi, 2009. ”*Henkilöstötilinpäätös osana pörssiyhtiön henkilöstöraportointia*”

Lahden ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Tillgänglig:

http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/1964/Mattila_Essi.pdf?sequence=1

Hämtad 21.2.2012

Olander-Villegas Nina, Beauty Hair Sirpa Mansner Oy

Omnia, Parturi-kampaaja hiusalan perustutkinto, publicerad 29.9.2008. Tillgänglig:

<http://www.omnia.fi/Resource.phx/sivut/sivut-omnia/ammattiopisto/tutkinnot/parturi-kampaaja.htx> Hämtad 3.2.2012

PAM, Servicefacket 2012

Pivot Point, 2012. Tillgänglig: <http://www.pivotpoint.edu/index.php> Hämtad 18.4.2012

Työterveyslaitos. Helsingfors, publicerad 2002. Tillgänglig:

<http://www.mol.fi/jaksamisohjelma/tutkimukset/MallijaOhje.doc> Hämtad 3.4.2012

Viitala R., 2007. ”*Henkilöstöjohtaminen, strateginen kilpailutekijä*” Helsingfors. Edita Publishing Oy.

Österberg M., 2007. ”*Henkilöstöasiantuntijan käsikirja*” 2:a upplaga. Helsingfors. Edita Publishing Oy.